



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en
teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado,
2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA

AUTORA

MERINO RONDAN, María Rosa

ASESOR

Mg. POMAHUACRE CARHUAYAL, Juan Walter

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Psicométrica

LIMA - PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Merino Rondan Maria Rosa
cuyo título es: Propiedades psicoanalíticas del inventario de
Souvenet de Hoshimi en teleoperadores de centro de
desempeño de contact center Lima 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número)
DIECIOCHO (letras).

Lima Norte, 08 de AGOSTO del 2018.


PRESIDENTE
Dr. Barboza Zelada Luis Alberto


SECRETARIO
Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel


VOCAL
Mg. Pomahuacre Carhuayal Juan Walter



| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

Dedicatoria

Este presente trabajo es dedicado a mi madre, quien estuvo conmigo siempre, a mis familiares por su confianza para conmigo y a mi asesor de prácticas quien me apoyo de forma constante.

Agradecimiento

Primero a Dios, porque sin él nada pudo ser posible, a mi madre por todo su apoyo y amor durante mi vida y durante mi carrera. A mis amigos y familiares por su motivación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maria Rosa Merino Rondan, con DNI: 75514234, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis “Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado, 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de Agosto del 2018



Maria Rosa Merino Rondan

DNI 75514234

PRESENTACIÓN

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar la confiabilidad y la validez de dicha prueba.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Maria Rosa Merino Rondan

Índice

| | |
|--|-----|
| Página de Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| | |
| RESUMEN | x |
| | |
| ABSTRACT | xi |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Realidad Problemática | 12 |
| 1.2 Trabajos Previos | 14 |
| 1.2.1 Antecedentes Nacionales | 14 |
| 1.2.2 Antecedentes Internacionales | 16 |
| 1.3 Teorías Relacionadas al tema | 18 |
| 1.3.1 Definición | 18 |
| 1.3.2 Teoría del síndrome de Burnout | 19 |
| 1.3.3 Síndrome de Burnout: Dimensiones | 20 |
| 1.3.4 Otros modelos teóricos sobre Burnout | 21 |
| 1.3.5 Teorías Psicométricas | 22 |
| 1.4 Formulación al problema | 27 |
| 1.5 Justificación del estudio | 27 |
| 1.6 Hipótesis | 27 |
| 1.7 Objetivo | 28 |

| | | |
|-------------|--|----|
| II. | MÉTODO | |
| | 2.1 Diseño de investigación | 29 |
| | 2.2 Variable, operacionalización | 30 |
| | 2.3 Población y muestra | 31 |
| | 2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad | 32 |
| | 2.4.1 Técnica de recolección de datos | 32 |
| | 2.4.2 Instrumento de recolección de datos | 33 |
| | 2.5 Métodos de análisis de datos | 35 |
| | 2.6 Aspectos éticos | 36 |
| III. | RESULTADOS | 37 |
| IV. | DISCUSIÓN | 46 |
| V. | CONCLUSIONES | 50 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 51 |
| VII. | REFERENCIAS | 52 |
| | ANEXOS | 57 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 01. Índice de homogeneidad corregido de la dimensión Cansancio Emocional | 37 |
| Tabla 02. Índice de homogeneidad corregido de la dimensión Despersonalización | 38 |
| Tabla 03. Índice de homogeneidad corregido de la dimensión Realización Personal | 39 |
| Tabla 04. Análisis por comunalidades de la dimensión Cansancio Emocional | 40 |
| Tabla 05. Análisis por comunalidades de la dimensión Despersonalización | 41 |
| Tabla 06. Análisis por comunalidades de la dimensión Realización Personal | 42 |
| Tabla 07. Índices de análisis factorial confirmatorio | 43 |
| Tabla 08. Evaluación de los supuestos previos al análisis factorial exploratorio. | 43 |
| Tabla 09. Distribución de los ítems por factor. | 44 |
| Tabla 10. Confiabilidad por consistencia interna: Alfa de Cronbach | 45 |
| Tabla 11. Confiabilidad por consistencia interna: Omega | 45 |
| Tabla 12. Índice de homogeneidad corregido: Cansancio Emocional | 60 |
| Tabla 13. Índice de homogeneidad corregido: Despersonalización | 61 |
| Tabla 14. Índice de homogeneidad corregido: Realización Personal | 62 |
| Tabla 15. Confiabilidad por consistencia interna: Alfa de Cronbach | 63 |
| Tabla 16. Confiabilidad por consistencia interna: Omega | 63 |
| Tabla 17. Análisis de Confiabilidad al eliminar ítems de la dimensión: Cansancio Emocional | 64 |
| Tabla 18. Análisis de Confiabilidad al eliminar ítem de la dimensión: Despersonalización | 64 |

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar las Propiedades Psicométricas del Inventario Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center de Lima- Cercado. El tipo de investigación que se utilizó para ello fue instrumental, y la muestra utilizada estuvo conformada por 300 teleoperadores de ventas. Para ello se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach – (MBI- HSS). Se halló la confiabilidad, el cual se realizó a través del alfa de Cronbach. Se obtuvo un valor de .64 en la dimensión de agotamiento emocional, .62 en la dimensión de despersonalización, .73 en la dimensión de realización personal. Asimismo, también se calculó el coeficiente de omega, obteniendo valores buenos entre .60 y .73. Mediante la validez de constructo por correlación ítem dimensión solo algunos puntajes fueron mayores a .20, mientras que los ítems; 6,8 y 5 fueron por debajo, así como también en la obtención de las comunilidades, el análisis factorial exploratorio y confirmatorio; obteniendo un CFI de .30, GFI de .58, TLI de .21, RMSEA de .20 y RMR de .17. Por lo que existe una confiabilidad aceptable, en la población mencionada, sin embargo el instrumento en general es poco eficiente para garantizar la validez en teleoperadores de ventas de contact center de dichas empresas en el 2018.

Palabras claves: Síndrome de burnout, propiedades psicométricas, teleoperadores

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Psychometric Properties of the Burnout Inventory of Maslach in sales telemarketers of two contact center companies in Lima-Cercado. The type of research that was used for this was instrumental, and the sample used was made up of 300 sales telemarketers. To this end, the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) was applied. Reliability was found, which was done through Cronbach's alpha. A value of .64 was obtained in the dimension of emotional exhaustion, .62 in the dimension of depersonalization, .73 in the dimension of personal fulfillment. Likewise, the omega coefficient was also calculated, obtaining good values between .60 and .73. By means of construct validity by correlation item dimension only some scores were greater than .20, while the items; 6,8 and 5 were below, as well as in the obtaining of communalities, the exploratory and confirmatory factorial analysis; obtaining a CFI of .30, GFI of .58, TLI of .21, RMSEA of .20 and RMR of .17. For what there is an acceptable reliability, in the aforementioned population, however, the instrument in general is not very efficient to guarantee the validity in contact center sales telemarketers of said companies in 2018.

Keywords: Burnout syndrome, psychometric properties, telemarketers

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En las últimas épocas, el estrés laboral asistencial viene produciendo un efecto negativo en el desarrollo de las organizaciones. Esto se viene demostrando, ya que las organizaciones e instituciones han aumentado los niveles de estrés laboral asistencial puede provocar carga laboral a los trabajadores como el agotamiento mental y físico, causando variedad de consecuencias en su ambiente familiar y social.

Según lo indicado por la Organización Mundial de la Salud (2000) (Citado por Saborío y Hidalgo, 2015) el síndrome de Burnout fue señalado como un componente de peligro laboral por la posibilidad de dañar la calidad de vida y la salud mental. Evalúa que alrededor del mundo, entre del 5% y 10% de los colaboradores padecen ello como son los países desarrollados, así como los países que son industrializados son del 20% y el 50% de los trabajadores dañados por esta dolencia.

Las expresiones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004) el Síndrome del Burnout se presenta dentro del trabajo y se identifica por estrés, la actitud fría, el cansancio mental, físico crónico, a través de la actitud fría y deshumanización, cinismo y el no poder sentirse capaz de realizar las tareas.

En América Latina, los recursos humanos de la salud mental son escasos. Los cálculos son de 1,6 psiquiatras, 2,7 enfermeras psiquiátricas, 2,8 psicólogos para cada 100,000 personas. Gran cantidad de estos expertos en las áreas ciudadanas deja sin cuidado al 45% de la población general que lo requiere. La salud mental es la que menos ingreso tiene en la mayor cantidad de los países. Con ello tenemos una sociedad altamente propensa a padecer este síndrome y vulnerables a enfermedades severas o difíciles. (D Alarcón, 2003).

Actualmente en el Perú cogiendo cifras del 2017, se da empleo mediante planilla a más de 50,000 jóvenes, posiblemente jóvenes como sociedad no conocen que el sector contact centers & BPO son los primeros en dar trabajo formal a los Millennials. El informe que brinda la fundición Forge, indica que solo el 16% de los jóvenes inician en el ámbito formal, mientras que el 84% que tiene cerca de 18 y 24 laboran de manera informal (Fort Guy, 2018).

En Lima Metropolitana, más del 90% de la Población Económicamente Activa (PEA), para el año 2015, superó los 15 mil individuos de los 5 mil, de los cuales el 93.5% evidencia algún tipo de ocupación y el 6.5% son desempleados; según lo indicado por la encuesta fue realizada por el INEI (2016). La PEA ocupada, el 64.5% que es el proporcional a 3 millones 43 mil individuos, tienen un trabajo satisfactorio, mientras que el 35.1% (1 millón 646 mil individuos) está en una situación de subempleo

Lima y en particular el Distrito de Lima Cercado, se estaría viviendo un alto índice de estrés laboral asistencial especialmente en trabajadores de contact center, por lo que se utiliza muy a menudo el mencionado test para poder evidenciar si verdaderamente lo padecen o no ya sea por la presión por parte de los jefes o el poco reconocimiento al rendimiento de cada trabajador.

Los trabajadores de las empresas de contact center de Lima Cercado no son ajenos a esta realidad, por el contrario, ellos se han convertidos en testigos y/o víctimas de este agotamiento de su salud mental dentro de su ambiente de trabajo. En este contexto el objetivo es investigar el inventario de Burnout de Maslach para evidenciar sus propiedades psicométricas, para un adecuado uso de ello y así poder determinar la existencia de un cansancio emocional, despersonalización y realización personal en trabajadores de contact center; por lo que esta problemática se manifiesta dentro de estas empresas, ya que se toma decisiones, en base a los resultados arrojados de la prueba, afectando así a cada trabajador.

En las empresas descritas no se ha corroborado la pertinencia psicométrica del instrumento. A pesar de que es muy utilizada dentro de estas empresas, cabe resaltar que no habido una evaluación rigurosa de esta prueba. También es la más popular dentro de las empresas para medir el síndrome de burnout, además se utiliza en diversas empresas e instituciones. No existe una investigación profunda en los últimos años ni la realidad se quiere aplicar solo en Trujillo a nivel nacional.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Nacionales:

Muñoz (2016) realizó una investigación psicométrica con el objetivo de comprobar la validez y confiabilidad del Inventario de Burnout en teleoperadoras de dos organizaciones en Trujillo. La población está compuesta por 534 colaboradores, la confiabilidad fue a través del Alfa de Cronbach (α) en la subescala de agotamiento emocional es de .87. En la escala de despersonalización fue de .64 y en realización personal .79. Los resultados de la validez de constructo, a través de la relación ítem- test constaron que los ítems 5, 15, 16 demostraron un bajo nivel de correlación ($r < .20$). Se descubrió que el ítem 5, obtuvo una puntuación de .19. El análisis factorial de los componentes y rotación varimax; la medida de amplitud de la muestra KaiserMayer-Olkin (KMO) evidenció una puntuación de .82 y la prueba de esfericidad de Bartlett de .00; con un varianza total del 63% de cada cuatro componentes; la dispersión son 1, 2, 3, 4 y 6; El Componente II está hecho de las ítems 7, 11, 12 y 13; El Componente III está hecho de los ítems 8, 9, 14 y 15; El componente IV está hecho de los ítems 5, 10 y 16.

Pacheco (2016) realizó una investigación correlacional entre el ambiente de trabajo y el síndrome de burnout, trabajando con toda la población de 118 graduados y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. La investigación halló la confiabilidad utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach demostró que en la subescala de agotamiento emocional fue .78, en despersonalización fu de .71 y un .76 para realización personal; por lo que el instrumento era sólido o confiable. Esta investigación fue a través de la técnica de factorización para los componentes principales, tomando nota de la presencia de un factor único, que aclara el 55.54% de los 84 varianza de los puntajes. Se infiere que los puntos de vista de las tres subescalas evaluados, se relacionan con el constructo burnout lo que se concluye que prueba es legítima.

Cumpa y Chávez (2015) desarrollaron una investigación descriptiva con el fin de identificar el Síndrome de Burnout con docentes de educación primaria de colegios de Chiclayo; la población fue 269 profesionales. La legitimidad se examinó mediante la intra-prueba, se realizó el análisis factorial corroborativa tiene un puntaje de .20 a 0.8. La confiabilidad de la prueba fue hecha de tres componentes que indican la prueba, por lo que en la dimensión a través del alfa de Cronbach en agotamiento emocional se obtuvo un .78 la siguiente fue de .76 de despersonalización y .74 arrojó en realización personal. Continuamos evaluando la idoneidad aplicada de los ítems la comparabilidad gramática, utilizando la medida de los jueces. Para ello, nueve jueces fueron seleccionados. En el periodo de prueba se utilizó coeficiente llamado Aiken. Se demuestra ello en la tabla que lograrón niveles estadísticos significantes en los ítems, por lo que es concebible utilizar el instrumento sin hacer ajustes significativos, ya que tiene legitimidad de contenido.

Cárdenas (2013) realizó una investigación psicométrica con el objetivo de determinar la validez y la confiabilidad, para ello trabajo con una población de 226 miembros mayores de 18 años de la ciudad de Lima. Los resultados más resaltante fue, que a través de la prueba Kaiser Meyer Olkin (KMO) fue de .85 y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < 0.001$). Se aplicó la rotación Varimax. En el resultado principal, con autovalores mayores que 1, lo que aclaró el 57.55% de la varianza total y en su mayoría conforman la zona de agotamiento emocional, menos el ítem 5. El segundo segmento obtuvo el 3.34 que aclara el 15.19% de la varianza adicional, y en el que se agrupan los ítems de realización personal. La tercera parte obtuvo el 2.17 que aclara el 9.87% de la varianza extra, y en el que se ensamblan los ítems de despersonalización, excepto de dos ítems (6 y 16) que pertenece a la escala de agotamiento. El cuarto tramo obtuvo un 1.70 que aclara el 7.71% de la varianza extra, y el que fue agrupado en 3 ítems que son una mezcla de la escala del cansancio emocional y realización personal. El quinto segmento obtuvo un autovalor de 1.48 que aclara el 6.73% de la varianza adicional, el ítem 15 debería pertenecer a despersonalización.

Soto y Valdivia (2012) realizaron un estudio con el propósito de evidenciar el nivel de síndrome de burnout en profesores. La muestra estuvo conformada por 153 maestros de 20 instituciones educativas principalmente estatales de la parte de Callao. El 100% de la muestra son mujeres, graduadas en institutos y universidades, expertos en el nivel inicial. Para la investigación de los análisis estadísticos de los datos utilizaron el programa SPSS, versión 19.0, en la investigación de tres tipos descubrieron nivel de índices significativos certeza de 1% y del 5% correspondientemente. El análisis de confiabilidad utilizando alfa de cronbach arrojó de la escala canasancio emocional .71 en despersonalización .71 y para realización personal .76 por lo que concluyeron que era sólido y confiable el instrumento.

1.2.2 Antecedentes Internacionales

Arvizu y Uribe (2017) desarrollaron una investigación con el objetivo de comprobar la confiabilidad y la validez de la prueba mencionada por medio del Alfa de Cronbach y a través de un Análisis factorial para confirmar la legitimidad. En la presente exploración se realizó con la población de 45 miembros del Hospital General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los especialistas del Estado. Los resultados muestran que la confiabilidad para la sub escala de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal fue de .87, .47 y .77. La escala Despersonalización demostró un gran nivel. Mientras que en la validez viene a demostrar que la relación más elevada se dio en los ítems 13 y 14 (.786) y la menor entre los ítems 6 y 19 (-.001).

Aranda, Pando y Salazar (2016) desarrollaron un estudio, con la finalidad de validar el inventario de Maslach Burnout, por lo que trabajaron con profesionales de diversas actividades económicas, cuantificados y no cuantificados, de México. Se utilizó para esta investigación materiales y estrategias. Para poder calcular el análisis factorial con los componentes principales y varimax, así como la identificación del valor alfa de Cronbach y el grado de varianza obtenido. Los resultados obtenidos del alfa de Cronbach de .65, para la escala total un 41,6% de varianza explicada, mientras que en las dimensiones, agotamiento emocional fue de .83, en despersonalización fue .40 y en realización personal de .73. Concluyendo que la escala es la adecuada para su utilización, poniendo en alerta los resultados obtenidos en la subescala de despersonalización.

Olivares, Mena, Macía y Jélvez (2014) realizaron una investigación psicométrica con el objetivo de determinar la confiabilidad y validez del inventario de Burnout de Maslach, trabajaron con 957 profesionales de administración chilena, Los resultados fueron de la prueba Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett ($KMO = .90$), el análisis factorial indica que el 26.8% de la varianza, retuvo los ítems 1, 2, 3, 6, 8 y 16, que son de agotamiento emocional por lo que eliminaron los ítems 13 y 20 por ser bajos y el ítem 14 por incluirse al tercer factor. El segundo factor que se adquirió fueron los ítems 4, 7, 9, 17, 18 y 19, y que dió el 11,3% de la explicación de la varianza, coincide en realización personal, se eliminaron los ítems 12 y 20 por ser bajos. El número tres y último factor los ítems 5, 10, 11, 15 y 22 se quedaron, dando el 4.3% de la varianza. Para la confiabilidad, se utilizó el alfa de Cronbach (α), con un .70, donde esto se sitúa en la dimensión de agotamiento emocional.

Millan y D'Aubeterre (2012) realizaron una investigación psicométrica, para ello se trabajó con 233 colaboradores de Caracas Venezuela, entre los hallazgos más importantes fueron un promedio de 1 y 2 puntos los ítems 11, 15 y 16, este es un rango que se extiende con una alta heterogeneidad, de las respuestas de ítems, a excepción del ítem 6, que tiene una estima satisfactoria ($\geq .30$ puntos). Referente al ítem 6, a pesar de que tiene un menor compromiso con la consistencia interna de la prueba, su consideración es de ninguna disminución ($- .005$). El análisis de la consistencia interna revela la adecuación de la estimación que fue de (.70), y los más altos puntajes en ellos, excepto de la dimensión de agotamiento emocional, salió más baja a través del Análisis de Factor Exploratorio con Rotación Varimax. Lo más recomendable es quitar el ítem 6 del instrumento debido a la ausencia de contenido discriminativo.

Buzzetti (2005) realizó una investigación con el objetivo de estudiar el nivel de burnout. La población fue de 98 personas, que forman el 72.1% de profesores de nivel primaria que son parte de los sindicatos provinciales del Colegio de Educadores de Chile A.G. En esta investigación, se evidencio el cumplimiento de la hipótesis de confiabilidad de la prueba ya que los resultados fueron de .89, lo que se considera como lo adecuado. Esto podría mejorarse un poco a .90 si se elimina el ítem 21. Por otra parte, se encontró apoyo parcial a la hipótesis planteada de que todos los ítems del inventario correlacionan positivamente con el test de MBI, ya que los ítems 7, 9, 19 y 21 no demuestran una relación crítica con el

constructo general. No obstante, a excepción del ítem 21, la anulación de cualquiera de estos no aumenta esencialmente para mejorar la consistencia de la prueba. Además, la eliminación del ítem 21 mejora ligeramente el indicador (de .89 a .90).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definición

Para la el síndrome de Burnout existen diferentes autores que los han definido.

Mencionas a los más representativos de las mismas:

Según Gil - Monte (2011), la denominación del síndrome de Burnout fue originado en el país de España, en la época de los años 90, fue utilizada exactamente en 1974, por Herbert Freudenberger, quien era un terapeuta que trabajaba como voluntario, en una institución para adictos en Nueva York, Estados Unidos. El trastorno de Burnout, es un proceso que se manifiesta, como una reacción a la presión laboral fuerte y de esta manera, se identifica con los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Maslach (1976), estudio la variedad de las consecuencias, de los sentimientos de los trabajadores especialistas, que ayudan a las personas. Aclaró cómo el avance dinámico, de la ausencia de responsabilidad compartida y la apatía que se da entre los trabajadores de las empresas. Concluyó manejar esta expresión, para su aprobación a la sociedad, por que las personas influidas estaban compenetradas con esta terminación.

Maslach & Jackson (1981), determinaron como una respuesta de tensión grave en los profesionales, que implica la manifestación emocional de sentirse exhausto, el aumento de funciones y emociones perjudiciales hacia los trabajadores que laboran y la presentación de fases de desvalorización del rol que ejerce en lo profesional. Comprenden que esta enfermedad se conforma como un síndrome que se desarrolla en tres dimensiones, diferenciado por: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Brill (1984) propone una aclaración dinámica del Síndrome de Burnout aclara que esta indicación es una circunstancia disfuncional condicionado al entorno de trabajo, en una persona que no experimenta un cambio psicopatológico más prominente, en un ambiente de trabajo que en bastante tiempo trabajó correctamente (de la misma manera en un tamaño de rendimiento efectivo, como la satisfacción en común), en cualquier caso, ya no está listo para lograr sus propios logros, y que está conectado a un punto de vista anterior. Por lo tanto, está conectado a una compensación de sueldo bajo, inconvenientes corporales, aprendizaje inadecuado o algún otro problema intelectual que, a partir de ahora, no se analiza como dicho síndrome de Burnout, ya que está incompleto debido a posibles resultados o sentimientos del pasado. Las personas que manejan una baja eficiencia de productividad en el trabajo y que pueden avanzar sin ningún otro mérito no se consideran personas quemadas.

Del Pozo (2000) menciona que para poder definir el síndrome de Burnout, es necesario referirse a situaciones de desgaste personal y también la desestabilización sociolaboral, debido a las difíciles relaciones interpersonales, que puede exponerse el trabajador, se evidencia a través de estados anímicos muy particulares como, sentirse demasiado cansado, sobrecargado, con poco interés hacia su trabajo, estos signos se manifiestan de forma continua y conllevando un estrés crónico en el ambiente laboral.

1.3.2. 1. Teoría del Síndrome de Burnout

Maslach y Jackson indican el instrumento durante su desarrollo no existe una fundamental teoría sino un modelo tridimensional el cual denominan MBI-HSS, es este el modelo que se utiliza como base y detallamos en nuestra investigación a continuación.

Modelo tridimensional del MBI – HSS

Maslach (1982) menciona que la representación de las dimensiones empieza con la manifestación del Burnout que son el agotamiento emocional, lo consiguiente se representa como la despersonalización y finalmente es la poca realización personal en el centro laboral.

Gil – Monte (1994) hizo un modelo electivo que reforzará hipotéticamente las conexiones vinculadas de las expresiones de Burnout y exhibirá suficientemente su desarrollo según el MBI. Se especuló con un modelo en el que Burnout es explícito como una reacción, a la preocupación sin fin en el centro de trabajo, que se demuestra después del desarrollo de la reevaluación cognitiva. Esta reacción es una variable mediadora entre la rigidez observada y sus pertenencias y comienza con la baja entidad en la realización y el gran agotamiento emocional.

1.3.3 Síndrome de Burnout: Dimensiones

Maslach y Jackson (1981) a través de un modelo tridimensional expresa 3 dimensiones, son las siguientes:

Agotamiento emocional: Esto se refiere a que los empleados no pueden realizar sus actividades con normalidad. Esta etapa es considerada como cansancio de fuerzas a los recursos emocionales, la sensación de estar exhausto por el trato a diario con personas que brindan atención de las labores como elemento.

Despersonalización: El individuo se aleja de otros individuos, expande la conducta distante, genérica e insensibles de las relaciones, comunica emociones destructivas, conducta de descaro hacia los sujetos en su centro de trabajo, se separa y en condiciones utiliza terminaciones hostiles alrededor de sus compañeros, influenciando a otros para que parezcan que son responsables de sus desilusiones y fracasos en su entorno de trabajo. Se mantiene alejado de toda la correspondencia y adquiere una conducta extremadamente desconectada, incorpora la falta de compromiso de todo.

Realización personal: Son emociones de éxito con sentimiento de competencia en relación con los trabajos y el servicio de realización hacia los clientes.

1.3.4 Otros modelos teóricos sobre Burnout

Modelo de Edelwich y Brodsky (1980)

Edelwich y Brodsky (1980) mencionaron un diseño de modelo la cual el Síndrome de Burnout se manifiesta en 4 etapas:

Entusiasmo: Se resuelve como una primera etapa, en la cual los individuos construyen una ilusión y posibles resultados ficticios en el enfoque del trabajo sin monitorear sus motivaciones. Es un momento de sensaciones ficticias en el cual los profesionales se relacionan con individuos y se asocian con esta labor hasta el punto en que tienen la oportunidad de trabajar más de lo que deberían.

Encantamiento: El profesional todavía hace su trabajo, sin embargo, pero ya no lo realiza de forma general, su enfoque se basa en los intereses especiales propios. Comienza a evaluar las contraprestaciones obtenidas por el centro de trabajo (compensación, horarios y avances).

Frustración: Los individuos se preguntan a sí mismos si los ejercicios que completan en su entorno de trabajo son esenciales, si hay una razón para ayudarlos cuando no contribuyen. Los obstáculos al ejercicio del trabajo que se realiza se ven como adversarios. En este período, puede haber preocupaciones sobre los sentimientos, tanto física como el de la conducta.

Apatía: Se cree que es un componente de protección contra el fracaso. Se considera el hecho de que el sujeto se ve hundido regularmente en su centro de trabajo, sin embargo requiere que esta entidad para poder vivir. En esta etapa, los trabajadores mantienen una distancia estratégica de los desarrollos y cambios, incluida la búsqueda de mantenerse alejado de las personas que necesitan prestar atención.

Modelo de Price y Murphy (1984)

Price y Murphy (1984) mencionan que el Síndrome de Burnout experimenta 6 etapas:

Fase de desorientación: En esta fase la persona reflexiona y piensa de su trabajo y corrobora que no logra sus objetivos a alcanzar con las personas hacia las que trabaja. Se desarrolla en este periodo algunas profesionales sensaciones o sentimientos que profesionalmente fracasan.

Fase de inestabilidad emocional: Por carencia de soporte socioemocional va aumentando ello, por el alejamiento emocional y apartamiento.

Fase de culpa: Los sujetos se asignan errores que no son de su control por lo que se genera la frustración profesional por lo que en esta circunstancia se consideran responsables.

Fase de soledad y tristeza: Los sentimientos que genera, son las pocas ganas de trabajar, se alejan y se sumergen en una depresión, por lo que podrían dejar su trabajo.

Fase de solicitud de ayuda: Ve la forma de solucionar su problema y acude al profesional.

Fase de equilibrio: Retoma la armonía inicial con la que ingreso al trabajo.

1.3.5 Síndrome de estrés asistencial

Es una enfermedad profesional, que se manifiesta por crisis vocacional, agotamiento emocional, insatisfacción personal, fatiga, así como síntomas psíquicos y sociales. Las personas expuestas al síndrome son aquellas que en la práctica diaria implica una relación con otros. Sames (citado en Rozo, 2007).

1.3.6 Teorías Psicométricas

Definición

La psicometría hace referencia a la ciencia que tiene un objetivo, que es encontrar respuestas a una problemática de medida y cuantificación de un estudio psicológico, para ello se necesita teorías, técnicas o una metodología que haga posible medir las variables. (Muñiz, 2010).

Modelos de medida en psicometría.

a. Teoría Clásica de los Test

Anastasi (citado por Muñiz, 2010) menciona que es un conjunto de métodos cuantitativos que tiene una base teórica, que se basan en la construcción, aplicación, validación e interpretación de los test, a su vez construir baremos que sean aplicados a una población determinada, es la utilizada para los estudios de diseño y análisis de test.

b. Teoría de la Respuesta al ítem

Según Muñiz et al. (citado en Meneses et. al, 2013) establece varias funciones, matemáticas, según sea el modelo en relación a la variable latente y la capacidad de diferencia de cada uno de los ítems.

c. Teoría de la generabilidad

Brennan y Cronbach nos indica que se puede investigar como diferentes variables de mediciones así como diferentes calificativos, y los diferentes ítems o estudiar a los sujetos en momentos diferentes, afectan el grado de confianza que tenemos en los resultados basados en las calificaciones. (citado por Martinez, Hernandez y Hernandez, 2014)

Características

a. Confiabilidad

Ebel (como lo cita Corral, 2009) indica que una escala se considera confiable si las medidas que se hacen con ella carecen de errores de medida y por más veces que se aplica el resultado es el mismo.

Test Re-test

Según Corral (2009) se refiere a un enfoque para evaluar la confiabilidad inquebrantable de una prueba o cuestionario que es controlado dos veces en un mismo grupo similar y relacionar los puntajes obtenidos. Esta estrategia tiene el inconveniente de que los puntajes pueden verse influidos por la revisión, el ensayo, etc. Este método no es razonable para aplicar a pruebas de conocimiento.

Formas Paralelas

Según Meneses et. al. (2013) busca establecer la proporción que comprende la representación del coeficiente de correlación de Pearson entre las puntuaciones de un gran muestra de sujetos que es significativa de la población que se pretende estudiar, en dos formas simultaneas de una prueba adquirida anteriormente.

Coeficiente de Omega

Según lo indicado por Ventura y Caycho Timmerman, Gerbing y Anderson (citado en Ventura y Caycho, 2017) a diferencia del coeficiente de Alpha, el coeficiente de Omega trabaja con las cargas factoriales que son el total promedio de las variables normalizadas, es decir dispone de los resultados del previo análisis factorial, más la suma de las variables estandarizadas.

Coeficiente Alfa de Cronbach

Así como lo menciona Corral (2009) constituye otra forma de acercarse a la confiabilidad, refleja el grado en el que covarian los ítems que constituyen el test es por lo tanto un indicador de la consistencia interna del test, es necesario utilizar este método, cuando se trata de varias alternativas de respuestas, como son las escalas de tipo Likert.

b. Validez

Nos menciona Corral (2009) un instrumento válido es el que mida lo que necesita medir los sistemas para utilizar son: Know groups (consultar reuniones conocidas), Predictive validity (controlar la conducta) y Cross-check-questions (consultar información pasada). La validez, es necesario saber con veracidad que aspectos destacados o cualidades desean investigar. Este componente o característica se le denomina variable de criterio.

Validez de contenido:

El instrumento está conformado por ítems que son parte importante y de gran significancia, especialmente cuando representa gran parte de la variable que indica medir, tal como lo indica Meneses (2013).

Validez predictiva:

La autora Corral (2009) menciona que; Está relacionado con la visión a largo plazo sin límites, decidiendo hasta qué punto se puede prever la ejecución futura de un hombre en una acción determinada. La validez predictiva se considera al contrastar los puntajes de un instrumento con una o más variables externas definidas variables de criterio. Se construye una relación, que se descifra como un archivo de validez.

Validez de constructo: Análisis factorial exploratorio

Define un número amplio de indicadores que supuestamente miden el constructo, la técnica por excelencia que se utiliza para explorar el conjunto de variables latentes o factores comunes que explican las respuestas a los ítems de un test. Se trabaja tanto con los indicadores y la definición del constructo, tal como lo indica Pérez, Chacón y Moreno (2000).

Validez de constructo: Análisis factorial confirmatorio

Este procedimiento permite la valoración de la semejanza entre las características del concepto definido y los datos obtenidos de ese concepto a través de sus indicadores, el cual busca confirmar la teoría. Se caracteriza por permitir al investigador definir cuántos factores espera, qué factores están relacionados entre sí, y qué ítems están relacionados con cada factor, así como lo indica Pérez, Chacón y Moreno (2000).

d. Análisis de ítems

Abad et. al (2004) los ítems o las preguntas se han calculado con sensatez para que midan (y lo hagan bien) el desarrollo, la variable o la característica que es importante evaluar con la encuesta. En la actualidad, todo lo que es un "buen medidor" de la característica de interés es algo que se puede confirmar de hecho básicamente en la posibilidad de que obtengamos tres indicadores para cada ítem que son: a) La lista de problemas. b) La lista de homogeneidad. c) El archivo de legitimidad.

Índice de Homogeneidad:

Abad et. al (2004) indican que; la lista de homogeneidad, de vez en cuando llamado en ocasiones índice de discriminación, es el grado de semejanza, de relación entre las respuestas a un ítem y al resto de los ítems del test. Se interpreta como índice de homogeneidad discriminativo de un ítem, cuando se analiza su poder diferencial con respecto a la puntuación en el test, sin incluir a ese ítem.

Análisis por Comunalidades:

Se dice que es el grado, en que cada ítem se correlaciona con los demás ítems. Mientras más alta o mayor se la comunalidad, mejor será el resultado obtenido. Si son bajas las comunalidades de una variable en particular (un aproximado entre .00 y .40), se puede concluir que puede tener dificultades esa variable para cargar de forma significativa en cualquier factor, según como lo menciona Detrinidad, (2016).

1.4. Formulación del problema

¿Cuáles son las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado, 2018?

1.5 Justificación del estudio

Hoy en día es de suma importancia analizar y estudiar la presencia de trabajadores en relación del ámbito contact center, por ello se debe recapacitar como prevalece el estrés asistencial, en cada uno de estos trabajadores con su entorno laboral.

El presente estudio es sumamente importante ya que de esa manera se daría a conocer a nivel psicométrico las propiedades de Inventario de Burnout de Maslach por lo que es de suma importancia, el aporte de información estadística, que dará a futuras generaciones o nuevas investigaciones de las mismas.

La investigación beneficiará a toda aquella población que desee utilizar el presente instrumento, especialmente a las empresas, que les sirve para investigar si tienen o no el síndrome de burnout. Tanto para el uso colectivo o individual de la prueba. Así como también a los profesionales que deseen aplicar y determinar el nivel de Burnout.

Su utilidad metodológica, es investigar para lograr corroborar las propiedades psicométricas de la mencionada prueba Inventario de Burnout de Maslach, por lo mismo que es una prueba muy utilizada, se necesita profundizar específicamente su validez y confiabilidad de la prueba para que así pueda ser empleada en la medición del constructo de trabajadores de contact center sin ningún problema.

1.6 Hipótesis

El presente estudio es de investigación cuantitativa, por lo que no es factible o recomendable la realización de hipótesis. Solo aquellas investigaciones de forma correlacional, explicativa o descriptiva, permiten realizar hipótesis, ya que su enfoque es predecir algún tipo de situación, tal como lo indica Alarcón (2013).

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado.

1.7.2. Objetivos Específicos

O1: Determinar el índice de homogeneidad corregido del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado.

O2: Determinar las comunalidades del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado.

O3: Determinar la validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado.

O4: Determinar la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado.

O5: Identificar la confiabilidad por consistencia interna del Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado.

O6: Identificar la confiabilidad por consistencia interna del Omega del Inventario de Burnout de Maslach en en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

No experimental debido a su medición temporal o la cantidad de momentos en que se recopila la información. Algunas veces el examen se concentra en: a) desglosar cuál es el nivel de una variable en un momento dado o b) encontrar cuál es la conexión entre una disposición de factores en un momento determinado. En estos casos el esquema es transversal, recopilan información en un momento determinado, en un tiempo único. Su motivación es representar factores y examinar su ocurrencia e interrelación en un momento dado. (Gómez, 2006)

Tipo de investigación

Según lo indicado por Montero y León (2007) es instrumental, porque se considera que esta clase de estudio se relaciona con los exámenes que se coordinan para el avance de las pruebas y los dispositivos, incluidos tanto el plan o el ajuste como la investigación de sus propiedades psicométricas.

Nivel de investigación

Es útil y aplicativo, ya que sirve para establecer opciones, establecer enfoques y técnicas, con la característica básica y esencial en la solución de los problemas. (Naghi, 2000).

2.2. Variables, operacionalización

Variable: Síndrome de Burnout

Definición Conceptual: Es una tensión grave en los profesionales como respuesta a ello. Lo que ocasiona estar exhausto, la gran cantidad de ocupaciones y esa sensación perjudicial hacia los compañeros de trabajo que están a su alrededor y las fases de presentación de desvalorización del rol que ejerce. Se entiende ello como una enfermedad que conforma el síndrome que desarrolla y se divide en tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. (Maslach & Jackson, 1981).

Definición Operacional: La variable de Burnout se compone de un constructo tridimensional que será medida a través de los puntajes del Inventario de Burnout de Maslach. Maslach y Jackson, (1981).

Dimensiones: Agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13,14, 16, 20) dirección directo, despersonalización (5, 10, 11, 15, 22) dirección directo y realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) dirección inverso.

Escala de Medición: Ordinal

2.3 Población y muestra

Población:

Como lo indica Di Rienzo et. al (2008) una población es una agrupación de componentes que se encuentran en un tiempo y espacio determinados, con alguna característica normal perceptible o cuantificable. Para el presente estudio, trabajamos con la población de teleoperadores de organizaciones de contact center. Esta población está compuesta por 1365 colaboradores.

Muestra:

Según García, Ramos y Ruiz (2006) llamamos muestra a cualquier subconjunto representativo de la población. El ejemplo está compuesto por 300 trabajadores, de ambos sexos, que trabajan en estas organizaciones de contact center de Lima Cercado.

Para determinar la cantidad de sujetos o la muestra representativa de la población se trabajará a través de la siguiente fórmula. Hernández et al. (2014).

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{(e^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q)}$$

n = Tamaño de Muestra

z= Nivel de significancia (.95)

p= Probabilidad de error (.50)

q=Probabilidad en contra (1- p)

N = Población Objetivo (1365)

e= Error de muestreo (.05)

MUESTREO:

El muestreo será no probabilístico, intencional tal como indica Malhotra (2004) ya que para obtener la muestra, se accederá a la muestra final, que es la muestra representativa del grupo al que pertenecen. Con la finalidad de estudiar, o determinar las características del grupo. Regularmente se eligen a los participantes, ya que están en el lugar correcto en el momento oportuno.

Criterios de inclusión de la muestra:

Teleoperadores de ventas de un contact center de Lima Cercado.

Teleoperadores de ventas de un contact center con más de 6 meses en la empresa.

Teleoperadores de ventas de un contact center a partir de los 18 en adelante.

Criterios de exclusión de la muestra:

Personal administrativo de empresas de contac center de Lima Cercado.

Personal de limpieza de empresas de contac center de Lima Cercado.

Jefes inmediatos de empresas de contac center de Lima Cercado.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de recolección de datos: La encuesta se realiza mediante una búsqueda de información ordenada, el investigador se encarga de preguntar a los investigados acerca de datos en el que quisiera conseguir y por consiguiente “agrupa los datos personales, para obtener resultados que sumen datos agregados” así como lo indica Mayntz et. al (citado en Díaz, 2001).

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Ficha técnica

Maslach Burnout Inventory (MBI – 1981)

- Nombre: MBI *Inventario de Burnout*
- Autora: C. Maslach y S.E. Jackson 1981
- Adaptada: Seisdodos, 1997
- Procedencia: Lima – Perú
- Aplicación: Individual o colectivo
- Tiempo: De 10 a 15 minutos
- Forma de aplicación: Directa
- Finalidad: Estrés laboral asistencial a través de su valoración a través de las variables siguientes: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal.
- Descripción del instrumento: Es un cuestionario que mide el desgaste profesional. Se mide 3 aspectos del síndrome de Burnout: Cansancio emocional, despersonalización y realización del personal. Por lo que el cuestionario cuenta con 22 ítems de forma de afirmaciones acerca de los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.
- Procedimiento de Puntuación: Esta diseñado este instrumento de las escalas siguientes: 0. Nunca 1. Pocas veces al año o menos 2. Una vez al mes o menos 3. Unas pocas veces al mes o menos 4. Una vez a la semana 5. Pocas veces a la semana 6. Todos los días.

Validez y confiabilidad del instrumento

Tomando en cuenta los datos de la prueba original en inglés la cual duro 8 años para su construcción, la primera etapa fue de 605 profesionales de servicios humanos la cual se aplicó con 47 ítem, lo que permitió seleccionar a los 25 mejores ítems que tenían una saturación factorial de .40, ya con ello se aplicó a 420 profesionales, los resultados eran semejantes a los anteriores, arrojó 3 dimensiones y sus comunalidades mayores a .19 en el análisis factorial. Se usó el alfa de cronbach obteniendo los valores en cansancio emocional .90 en despersonalización .79 y realización personal fue de .71

La versión en español se trabajó con 156 médicos profesionales, las dimensiones son más independientes, en confiabilidad del inventario ya mencionado, se usó el alfa de cronbach obteniendo los valores en cansancio emocional .91 en despersonalización .87 y realización personal fue de .83. Para la validez factorial, el cual arrojó 3 dimensiones y comunalidades mayores a .23, la característica laboral que incitan el estrés asistencial y las otras variables que se relacionan con ello tal como lo menciona, Seisdedos (1997).

Estudio piloto

Corral (2009) menciona que la prueba piloto se refiere a garantizar las condiciones de realización en un trabajo de campo real. Tiene como finalidad trabajar con un pequeño grupo de personas que no pertenezcan a la muestra, pero con características muy parecidas a la muestra de estudio, se recomienda que fuera un grupo entre 14 y 30 personas.

Para la prueba piloto se ha trabajado con 80 teleoperadores de ventas de un contact center.

2.5 Métodos de análisis de datos

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, ya que la información recopilada se expresó gráficamente a través de los paquetes estadísticos SPSS y hojas de cálculo de Excel, para la comprensión individual de los resultados.

Para la evaluación de las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Malach, se realizó una evaluación piloto ($n = 80$) para evaluar la validez y la confiabilidad.

Para la investigación propiamente dicha, se tomó en cuenta las siguientes actividades:

La validez del índice de homogeneidad de los ítems se evaluará a través de la medición de la relación de ítem-dimensión corregido, considerando que la fuerza debe ser más significativa que .20 para establecer una correlación satisfactoria.

La validez de constructo se realizó en dos procedimientos: 1) El análisis factorial exploratorio, considerando de antemano los resultados de la prueba Kaiser-Meyer-Olkin ($> .50$) y Bartlett, ($p < .05$). Pudiendo así valorar los factores y distribución de los ítems en una matriz de varianzas rotadas. 2) El análisis factorial confirmatorio, donde a la luz de los resultados exploratorios, se sometió la congruencia de la estructura factorial y los ítems del instrumento.

La confiabilidad por dimensiones se calculó a través de la evaluación del coeficiente de Alfa de Cronbach y coeficiente de Omega.

2.6 Aspectos éticos

La ética de la presente investigación se tomó en cuenta desde el inicio del estudio. El compromiso y la responsabilidad se demostraron en el meticuloso cuidado del plagio, siempre respetando la autenticidad de los autores primarios y secundarios que contribuyeron con esta investigación.

Se consideró idóneo dentro del trabajo de campo, la utilización del consentimiento informado a cada participante que colaboro con la presente investigación, tanto los participantes que colaboraron con la prueba piloto, así como todos aquellos que formaron parte rigurosamente de la investigación. Por ello, al aplicar el instrumento, se mencionó la información suficiente acerca de la investigación, indicando la finalidad y los objetivos de la misma. La seguridad de cada trabajador fue considerada, al enfatizar la confidencialidad de los datos.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Índice de homogeneidad corregido de la dimensión Cansancio Emocional

| Ítems | ritc |
|--|------|
| 1.Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo | .32 |
| 2.Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo | .34 |
| 3. Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | .41 |
| 6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. | .07 |
| 8. Me siento agotado/a por mi trabajo. | .08 |
| 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo. | .55 |
| 14. Creo que estoy trabajando demasiado. | .51 |
| 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. | .39 |
| 20.Me siento acabado/a | .30 |

En la tabla 1 se observa que solo 7 ítems están dentro de los límites esperados de correlación (mayores a .20), tal y como lo indica Kline (1993). Mientras que los ítems 6 es de .07 y el ítem 8 es de .08.

Tabla 2

Índice de homogeneidad corregido de la dimensión Despersonalización

| Ítems | ritc |
|--|------|
| 5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. | .14 |
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. | .68 |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | .37 |
| 15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. | .40 |
| 22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. | .29 |

En la tabla 2 se observa que solo 4 ítems están dentro de los límites esperados de correlación, siendo estos mayores a .20. Ya que obtuvieron una correlación ítem-dimensión mayor de .20, tal como lo indica (Kline, 1993).

Tabla 3***Índice de homogeneidad corregido de la dimensión Realización Personal***

| Ítems | ritc |
|--|------|
| 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. | .26 |
| 7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas. | .39 |
| 9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. | .62 |
| 12.Me siento muy activo/a. | .23 |
| 17. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio. | .51 |
| 18. Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas. | .35 |
| 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. | .41 |
| 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | .640 |

En la tabla 3 se observa que todos los ítems están dentro de los límites esperados de correlación, siendo estos mayores a .20. Por lo que todos los ítems en esta dimensión se quedan y son válidos a la vez.

Tabla 4***Análisis por comunalidades de la dimensión Cansancio Emocional***

| | Extracción |
|---|------------|
| 1.Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo | .59 |
| 2.Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo | .61 |
| 3.Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | .83 |
| 6.Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. | .42 |
| 8.Me siento agotado/a por mi trabajo. | .74 |
| 13.Me siento frustrado/a en mi trabajo. | .85 |
| 14.Creo que estoy trabajando demasiado. | .88 |
| 16.Trabajar directamente con personas me produce estrés. | .30 |
| 20.Me siento acabado/a | .13 |

En la tabla 4 se puede observar que solo el ítems 16 y 20 tiene dificultad para cargar de manera significativa ya que es menos de .40, mientras que los demás ítems se correlacionan con los demás ítems (Detrinidad, 2016).

Tabla 5***Análisis por comunalidades de la dimensión Despersonalización***

| | Extracción |
|---|------------|
| 5.Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. | .61 |
| 10.Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. | .80 |
| 11.Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | .99 |
| 15.No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. | .27 |
| 22.Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. | .28 |

En la tabla 5 se puede observar que los ítems 15 y 22 tienen dificultad para cargar de manera significativa ya que son menos de .40, mientras que los ítems 5,10,11 se correlacionan con los demás ítems (Detrinidad, 2016).

Tabla 6***Análisis por comunalidades de la dimensión Realización Personal***

| | Extracción |
|---|------------|
| 4.Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. | .19 |
| 7.Trato muy eficazmente los problemas de las personas. | .60 |
| 9.Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. | .72 |
| 12.Me siento muy activo/a. | .99 |
| 17.Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio. | .66 |
| 18.Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas. | .26 |
| 19.He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. | .48 |
| 21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | .68 |

En la tabla 6 se puede observar que los ítems 4 y 18 tienen dificultad para cargar de manera significativa ya que son menos de .40, mientras que los ítems 7,9,12,17,19,21 se correlacionan con los demás ítems (Detrinidad, 2016).

Tabla 7*Índices de análisis factorial confirmatorio*

| | |
|-------|-----|
| CFI | .30 |
| GFI | .58 |
| TLI | .21 |
| RMSEA | .20 |
| RMR | .17 |

En la tabla 7 se puede observar que el ajuste estructural de 3 factores por medio del índice de bondad de ajuste GFI se obtuvo .58, a su vez el índice de bondad de ajuste comparativo CFI .30, así como también el índice de Taker – Lewis TLI .21 y la raíz cuadrada media de aproximación RMSEA .20. Análisis del índice residual de la raíz cuadrada RMR .17. Por lo que no presenta validez de constructo ya que no se encontró covarianza con otras dimensiones dentro de la prueba.

Tabla 8*Evaluación de los supuestos previos al análisis factorial exploratorio.*

| | |
|---|------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | .51 |
| Sig. | .000 |

En la tabla 8 se observa el puntaje de la medida de adecuación de KMO y prueba de esfericidad de Bartlerr de .51, lo cual es aceptable tal como lo menciona (De la Fuente, 2011) con una significancia de .00.

Tabla 9*Distribución de los ítems por factor.*

| | Factor | | |
|---|--------|-----|-----|
| | 1 | 2 | 3 |
| 1.Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo | | | .35 |
| 2.Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo | | | .38 |
| 3.Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | .37 | | |
| 4.Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. | | | .26 |
| 5.Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. | | | .18 |
| 6.Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. | | | .21 |
| 7.Trato muy eficazmente los problemas de las personas. | | | .33 |
| 8.Me siento agotado/a por mi trabajo. | | .19 | |
| 9.Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. | | | .52 |
| 10.Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. | | | .36 |
| 11.Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | | | .42 |
| 12.Me siento muy activo/a. | | | .27 |
| 13.Me siento frustrado/a en mi trabajo. | .90 | | |
| 14.Creo que estoy trabajando demasiado. | .90 | | |
| 15.No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. | | .34 | |
| 16.Trabajar directamente con personas me produce estrés. | .50 | | |
| 17.Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio. | | | .58 |
| 18.Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas. | | | .51 |
| 19.He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. | | | .59 |
| 20.Me siento acabado/a | .34 | | |
| 21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | | | .66 |
| 22.Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. | | .44 | |

En la tabla 9 se observa que el factor 1 está compuesto por los ítems 3,13,14,16 y 20. El factor 2 está compuesto por los ítems 8,15 y 22. El factor 3 está compuesta por los ítems 1,2,4,5,6,7,9,10,11,12,17,18,19 y 21.

Tabla 10***Confiabilidad por consistencia interna: Alfa de Cronbach***

| | Alfa de Cronbach | N° de ítems |
|----------------------|------------------|-------------|
| Cansancio Emocional | .64 | 9 |
| Despersonalización | .62 | 5 |
| Realización Personal | .73 | 8 |

En la tabla 10 se observa que la confiabilidad de coeficiente del Alpha de Cronbach se encuentra dentro los límites normales permitidos. Las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se encuentran en el rango de .61 a .80 las cuales se consideran como alta. (Palella y Martins, 2012).

Tabla 11***Confiabilidad por consistencia interna: Omega***

| | Omega | N° ítems |
|--------------------------------|-------|----------|
| Dimensión Cansancio Emocional | .60 | 9 |
| Dimensión Despersonalización | .67 | 5 |
| Dimensión Realización Personal | .73 | 8 |

En la Tabla 11 se observa que en el coeficiente Omega las cargas factoriales de cada uno de los ítems por dimensión como son: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se encuentran con niveles mayores a .60 por lo que son confiables, tal y como lo menciona (Palella y Martins, 2012).

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo por finalidad determinar los principales resultados respecto a la confiabilidad y la validación del Inventario de Burnout de Maslach en una población de teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center de Lima Cercado.

Por lo que se decidió trabajar con el Inventario de Burnout de Maslach (MBI – HSS) ya que se adapta mejor a la muestra seleccionada, el cual permitió tener resultados más reales e idóneos acerca de la investigación. La investigación tuvo como objetivo instaurar las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach, diseñado originalmente por Maslach y Jackson (1981). En la que la correlación ítem-test, así también como el procedimiento del alfa de Cronbach para la confiabilidad, así como el Alfa ordinal, análisis factorial confirmatorio y exploratorio, coeficiente de omega, en la muestra representativa de 300 colaboradores de dos empresas de contact center Lima - Cercado.

En los resultados se puede evidenciar que la objetividad de la validez de constructo y los índices de correlación-ítem test de los ítems, alcanzando una puntuación mayor a .20 (Kline, 1993). A través de la correlación ítem-test, en el cual los ítems 6, 8, 5 alcanzaron índices por lo que están fuera de los límites normales, así como Millan y D'Aubeterre (2012), menciono que lo más recomendable es quitar el ítem 6 del instrumento debido a la ausencia de contenido discriminativo. (Muñoz, 2016) mencionó que el ítem 5, obtuvo una puntuación de .19 por lo que también es considerado fuera de los límites normales. Con ello logramos probar que los autores concuerdan con los resultados obtenidos. A comparación de los otros ítems 1,2,3,4,7,9,10,11,12,13, evidenciaron un alto nivel de correlación ($r > .20$).

Se encontró mediante la prueba de ítem test, que es el grado en que el ítem se relaciona con los demás ítems, también se halló la comunalidades. Entre mayor es la comunalidad, mejor es el resultado obtenido. Si las comunalidades de una variable particular son bajas (es decir entre .00 - .40), entonces esa variable puede tener dificultades para cargar de manera significativa en cualquier factor tal como lo menciona Detrinidad (2016). Los resultados encontrados son que el ítem 16 obtuvo un .30, el siguiente ítem 20 obtuvo .13, el ítem 15 arrojó .27 el ítem 22 obtuvo .28, el siguiente ítem 4 un .19 y el ítem 18 obtuvo .26 por lo que estos ítems mencionados no se relacionan con los demás ítems.

Las comunalidades de la prueba original del Inventario de Burnout de Maslach según (Seisdedos 1997) evidencia que de los 22 ítems 9 ítems están por debajo de .40, lo cual actualmente según (Detrinidad, 2016) son considerados bajos. Tal como es el caso del ítem 22 obtuvo .19, el ítem 4 obtuvo .27, el ítem 7 obtuvo .30, el ítem 9 obtuvo .37, el ítem 12 obtuvo .28, el ítem 17 obtuvo .27, el ítem 18 obtuvo .36, el ítem 19 obtuvo .36 y el ítem 21 obtuvo .36. Por lo que algunos resultados coinciden con los resultados obtenidos en la presente investigación y son considerados bajos como son los ítems 22, 4, 18.

Los resultados obtenidos del análisis factorial confirmatorio, cabe resaltar que la verificación de los resultados del análisis del índice residual de la raíz cuadrada, por lo que es la medida que evalúa la aproximación de la matriz de covarianza del constructo teórico en relación a la matriz observada, presenta un valor bajo (RMR .17).

Así mismo fueron niveles bajos, en todos y cada uno de los estudios, en el análisis de CFI obtuvo un .30, el cual se considera bajo ya que tiene que estar cerca al .00, en el análisis GFI se obtuvo .58 el cual también es considerado como bajo. En el análisis TLI fue de .21 es considerado bajo también y en el análisis de RMSA un .20, el cual es bajo ya que debe estar cerca de .00, tal como lo menciona. (Detrinidad, 2016) ya que es considerado bueno CFI si está cerca de 1. Por lo que no se encontró covarianza con otras dimensiones dentro de la prueba.

En el análisis factorial exploratorio, lograron satisfacer los criterios para ejecutar el análisis factorial, en las estadísticas de la matriz de correlación entre las variables y la rotación varimax; la adecuación de mediana muestral KaiserMayer-Olkin. Se obtuvo una cantidad de .51, el cual es aceptable (De la Fuente, 2011). Y a través de la prueba llamada esfericidad de Bartlett fue de un .00; en 3 factores; tanto los ítems como sus cargas dentro de los componentes se dividieron de forma siguiente; el factor 1 está compuesto por los ítems 3,13,14,16 y 20. El factor 2 está compuesto por los ítems 8,15 y 22. El factor 3 está compuesta por los ítems 1,2,4,5,6,7,9,10,11,12,17,18,19 y 21.

Los resultados alcanzados en la investigación de (Muñoz, 2016) obtuvo la muestra de KaiserMayer-Olkin (KMO) una puntuación de .82 y la prueba de esfericidad de Bartlett de .00. Así como (Cárdenas, 2013), fue de .85 y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < .001$). También Olivares, Mena, Macía y Jélvez (2014) quienes obtuvieron .90.

En investigaciones ya realizadas se puede evaluar el análisis factorial exploratorio del instrumento con los mismo estadísticos, como primer factor de la varianza, por lo que retuvo los ítems 1, 2, 3, 6, 8 y 16, por consiguiente a Agotamiento emocional, a pesar de ello se mostró observado por una baja carga factorial 13,20 y el 14 por pertenecer al tercer factor del resultado. El segundo factor está conformado por los ítems 4,7,9,17,18,19 y aportó 11.3% de la explicación de varianza. Por último el tercer factor está compuesto por los ítems 5,10,11,15,22 logrando un 4.3% de la varianza, perteneciendo a la dimensión de despersonalización del modelo principal. Olivares, Mena, Macía y Jélvez (2014).

Para hallar la confiabilidad del instrumento, se encontró en el alfa de cronbach a mediante la consistencia interna, por lo que se puede mencionar que los resultados conseguidos son altos obteniendo resultados de .64 en la subescala de cansancio emocional, .62 en la subescala de despersonalización y .73 en la subescala de realización personal. Así como lo indica (Palella y Martins, 2012) quien menciona que las derivaciones deberían ser $> .61$ para poder considerar que el instrumento es confiable.

Los estudios realizados se pudo evidenciar, los siguientes valores, como es la confiabilidad del instrumento a través del Alpha de Cronbach, tales como (Muñoz, 2016) que obtuvo una confiabilidad estimada de .87 en la subescala de agotamiento emocional .64 en

la subescala de despersonalización y .79 en la subescala de realización personal. Así como (Pacheco, 2016) demostró que obtuvo .78 en la dimensión de agotamiento emocional, un .71 en la dimensión de despersonalización y la dimensión de realización personal es de .76. (Cumpa y Chavez, 2015) quienes consiguieron altos niveles de confiabilidad en agotamiento emocional se obtuvo .78, así como .76 en el área de despersonalización y .74 en realización personal, en el presente estudio que se realizó se puede evidenciar que los resultados mencionados son similares a los obtenidos.

La confiabilidad también se halló a través del coeficiente de Omega, el cual es otro método muy confiable, pero de poco uso, las cargas factoriales de cada uno de los ítems por dimensión como son: Cansancio emocional obtuvo .60, despersonalización obtuvo un resultado de .67 y realización personal, la última dimensión y no menos importante contó con un .73, todos y cada uno de las cargas se encuentran con niveles mayores a .60 por lo que son confiables, tal y como lo indica (Palella y Martins, 2012).

A modo de conclusión y basándonos en los resultados obtenidos en la presente investigación se puede deducir que los resultados del Inventario de Burnout de Maslach (MBI – HSS) en la validez no se encuentra evidencia que respalde su uso, mientras que para la confiabilidad muestra niveles aceptables, sin embargo el instrumento en general son poco idóneos para garantizar la confiabilidad y validez, por lo que no es la primera vez que se da ello, en un estudio realizado por (Arvizu y Uribe, 2017) quienes mencionan lo mismo acerca del inventario que no son completamente idóneos en una muestra de trabajadores.

Por lo que se sugiere realizar una revisión más precisa de los ítems y posiblemente eliminarlos de la versión definitiva del MBI-HSS en español, si su correlación continua siendo consistente en estudios futuros que se realice con muestras más rigurosas.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El inventario Burnout de Maslach demostró que no cumple con mayores evidencias de validez, pero con un nivel de confiabilidad aceptable para la población de dos empresas de contact center Lima-Cercado.

SEGUNDA: El Inventario de Burnout de Maslach demostró a través del índice de homogeneidad, solo 19 ítems de los 22 evidencian límites esperados de correlación (mayores a .20).

TERCERA: El Inventario de Burnout de Maslach determinó las siguientes comunalidades, solo 16 ítems no tienen dificultad para cargar de manera significativa. Pero si los ítems 16,20,15,22,4 y 18 ya que sus cargas oscilan menos de 0,4.

CUARTA: El Inventario de Burnout de Maslach determinó la validez de constructo de análisis factorial exploratorio, contando con 3 factores es decir 3 dimensiones, obtuvo un KMO .51.

QUINTA: El Inventario de Burnout de Maslach determino la validez de constructo de análisis factorial confirmatoria, el cual obtuvo niveles bajos, en los resultados ya que son mayores a .58, sin encontrar covarianzas entre las dimensiones.

SEXTA: El Inventario de Burnout de Maslach determinó la confiabilidad a través del Alfa del Cronbach, de las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se encuentran en el rango de .61 a .80 las cuales se consideran como alta.

SEPTIMA: El Inventario de Burnout de Maslach determinó el coeficiente de Omega, arrojando en las dimensiones como: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se encuentran con niveles mayores a .60 por lo que son confiables.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere seguir investigando las propiedades psicométricas con otro tipo de población es decir en diferentes contextos laborales, para un adecuado uso.
2. Se recomienda utilizar las otras versiones del Inventario de Burnout de Maslach.
3. Se recomienda utilizar otro tipo de pruebas más actualizadas y con más altos niveles de validez y confiabilidad, para un adecuado diagnóstico de síndrome de burnout o estrés asistencial dentro de las empresas o cualquier ámbito de trabajo.

REFERENCIAS

- Abad, F. et al. (Febrero, 2004). *Introducción a la Psicometría Teoría Clásica de los Tests y Teoría de la Respuesta al Ítem*. Recuperado de https://www.uam.es/personal_pdi/psicologia/cadalso/Docencia/Psicometria/Apuntes/tema1TyP_4.pdf
- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Aranda, C., Pando, M. y Salazar, J. (Abril, 2016). Confiabilidad y validación de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. *Revista scielo*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v32n2/v32n2a05.pdf>.
- Arvizu, O. y Uribe A. (Septiembre, 2017). Confiabilidad, Validez Factorial y Normalización exploratorias del Inventario de Burnout de Maslach en Nayarit. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep/article/view/61760/54385>
- Brill, P. L. (1984). *The need for an operational definition of burnout. Family and Community Health*, Panamá.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile*. Escuela de Psicología, Universidad de Chile.
- Cardenas, S. (2013). *Las aspiraciones laborales y el burnout laboral en un grupo de personas que estudian y trabajan en Lima*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/314812/2/cardenas_ps-pub-tesis.pdf
- Contreras, S. y Novoa, F. (2018). *Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS*. *Revista Panamericana de Salud Pública*. Recuperado de <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34939/v42e652018.pdf?sequence=1>
- Corral, Y. (Junio, 2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la comunicación*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

- Cumpa, F. y Chavez, P. (2015). *Síndrome de burnout en docentes del nivel primario de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/21/1/Fabiola_Cumpa_y_Pame-la_Chavez.pdf
- D Alarcón, R. (febrero, 2003). *Salud mental y atención de salud mental en América Latina. World Psychiatry*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1525063/>
- Del Pozo, A. (2000). *Bourn our*. Recuperado de contenidos.universia.es/especiales/burn-out/index.htm.
- De la Fuente, S. (2011). *Análisis Factorial*. España: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/FACTORIAL/analisis-factorial.pdf>.
- Detrinidad, E. (2016). *Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio aplicado al modelo de secularización propuesto por Inglehart-Norris. Periodo 2010-2014 (Estudio de caso España, Estados Unidos, Alemania, Holanda) WSV*. (Tesis de maestría). Recuperada de http://masteres.ugr.es/moea/pages/curso201516/tfm1516/detrinidad_barquero_tfm/
- Di Rienzo, J., et. al. (2008). *Estadísticas para las Ciencias Agropecuarias*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=huIRHgNpqkkC&pg=PA2&dq>.
- Diaz, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=kER9q4koSnYC&pg=PA13&dq>.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Fort G. (14 de Abril del 2018). *La expansión del sector de contact centers permitirá que más jóvenes puedan acceder a un empleo formal*. Recuperado de: <http://www.callcenternews.com.ar/apec/33-entrevista/966-lexp>
- Garcia, J., Ramos, C. y Ruiz, G. (2006). *Estadística administrativa*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=YzluerODEIMC&pg=PA254&>.

- Gil-Monte, P. (1994). *El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería*. (Tesis doctoral) . Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Gil-Monte, P. (2011). *El Síndrome de Quemarse en el Trabajo (burnout)*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Gómez, M. (2006). *Introducción de la metodología de la investigación científica*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDX>.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20a%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra*. Recuperado de http://sined.uaem.mx:8080/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1.
- Instituto Nacional de estadística e informática. (Enero, 2016). Cerca de 10 millones de personas viven en Lima Metropolitana. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/cerca-de-10-millones-de-personas-viven-en-lima-metropolitana-8818/>
- Kline, P. (1993). *The Handbook of Psycological Testing*. London: Routhledge. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=JggVAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Kline,+P.+\(1993\).+The+Handbook](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=JggVAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Kline,+P.+(1993).+The+Handbook).
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: Un enfoque aplicado*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA320&d>.
- Martinez, M., Hernandez, M., Hernandez, M. (2014). *Psicometría*. Recuperado de <http://lbd-libros.blogspot.pe/2016/05/psicometria-martinez-hernandez-hernandez.html>.
- Maslach, C, 1976. Burned-out. Human Behavior, San Francisco.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.

- Maslach, C. (1982). *The cost of caring*. Inglewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Cambridge, MA: Malor Books. Danes
- Meneses, J. et al. (2013). *Psicometría*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Julio_Meneses/publication/293121344_Psicometria/links/584a694408ae5038263d9532/Psicometria.pdf
- Millan, A., D'Aubeterre, M. (2012). *Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana*. Revista de Psicología (PUCP), 30(1), 103-128.
- Montero, I., León, O. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. *Revista International Journal of Clinical and Health Psychology* (1697). Recuperado de http://www.aepc.es/ijchp/GNEIP07_es.pdf
- Muñiz, J. (2010). Las teorías de los tests: teoría clásica y teoría de respuesta a los ítems. *Revista Papeles del Psicólogo* (7823). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77812441006.pdf>
- Muñoz, M. (2016). *Propiedades Psicométricas Del Inventario De Burnout De Maslach En Teleoperadores De Dos Empresas De Trujillo* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/207/mu%C3%B1oz_le.pdf?sequence=1
- Naghi, M. (2000). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ70hmvhwC&pg=PA44&dq>.
- Olivares, V., Mena, L., Macía, F. y Jélvez, C. (2014). *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos*. Universitas Psychologica, 13(1). doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb.
- Organización Internacional del Trabajo. (Abril, 2016). *Estrés laboral - ILO*. Recuperado de <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *the world health report*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Orús, M. (2014). *Psicometría – Esquemas de teoría (TCT Y TRI) y Ejemplos de Aplicación de cada técnica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=npXLCAAQBAJ&printsec=front>.

- Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/574/Relaci%C3%B3n%20entre%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20clima%20laboral%20y%20el%20s%20>.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación cuantitativa*. Recuperado de: <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologic3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Pedrosa, I., Suarez, J. y García E. (Junio, 2014). *Evidencias sobre la validez de contenido: avances teóricos y métodos para su estimación*. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/02monografico2.pdf>.
- Pérez, J., Chacón, S. y Moreno, R. (2000). Validez de constructo: el uso de análisis factorial exploratorio-confirmatorio para obtener evidencias de validez. *Revista Psicothema*. Recuperado de <http://www.psicothema.es/pdf/601.pdf>.
- Price, D. M., & Murphy, P. A. (1984). *Staff burnout in the perspective of grief theory*. Death Education. Berlin.
- Rozo, M. (2007). Evaluación del síndrome de estrés asistencial en los profesionales de la salud en una institución hospitalaria de iii nivel en la ciudad de Bogotá. *Revista Psychologia*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224869002.pdf>.
- Saborío, L. y Hidalgo, L. (Enero, 2015). Síndrome de Burnout. *Revista Scielo*. Recuperado de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid.
- Seidedos, N. (1997). *Inventario de Burnout de Maslach*. Madrid, España: TEA.
- Soto, R. y Valdivia, N. (2012). *Niveles del síndrome de burnout en profesoras de educación inicial sector Callao* (Tesis de Maestría). Recuperada de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1330/1/2012_Soto%26Valdivia_Niveles%20del%20.

Ventura, L. y Caycho, T. (Junio, 2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud* (1692). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>.

V. ANEXOS

INVENTARIO MBI

Instrucciones: En esta página encontrara 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. Experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadrado en blanco), la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6:

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

| 0 Nunca | 1 Pocas veces | 2 Una vez al mes o menos | 3 Unas pocas veces al mes | 4 Una vez a la semana | 5 Pocas veces a la semana | 6 Todos los días |
|------------|------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|
|------------|------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO

| | | |
|----|---|--|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo | |
| 2 | Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo | |
| 3 | Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | |
| 4 | Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. | |
| 5 | Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. | |
| 6 | Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. | |
| 7 | Trato muy eficazmente los problemas de las personas. | |
| 8 | Me siento agotado/a por mi trabajo. | |
| 9 | Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. | |
| 10 | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. | |
| 11 | Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | |
| 12 | Me siento muy activo/a. | |
| 13 | Me siento frustrado/a en mi trabajo. | |
| 14 | Creo que estoy trabajando demasiado. | |
| 15 | No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. | |
| 16 | Trabajar directamente con personas me produce estrés. | |
| 17 | Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio. | |
| 18 | Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas. | |
| 19 | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. | |
| 20 | Me siento acabado/a | |
| 21 | En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | |
| 22 | Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. | |

RESULTADOS ADICIONALES DE LA MUESTRA

Evaluación de los supuestos previos al Análisis factorial exploratorio.

| Factor | Autovalores iniciales | | | Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción | | | Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación ^a |
|--------|-----------------------|------------------|-------------|--|------------------|-------------|--|
| | Total | % de la varianza | % acumulado | Total | % de la varianza | % acumulado | Total |
| 1 | 2,958 | 36,971 | 36,971 | 1,283 | 16,031 | 16,031 | 1,349 |
| 2 | 1,577 | 19,718 | 56,689 | 2,427 | 30,337 | 46,368 | 2,085 |
| 3 | 1,096 | 13,695 | 70,383 | ,911 | 11,388 | 57,755 | 1,891 |
| 4 | ,860 | 10,754 | 81,138 | | | | |
| 5 | ,476 | 5,947 | 87,085 | | | | |
| 6 | ,468 | 5,856 | 92,940 | | | | |
| 7 | ,310 | 3,873 | 96,814 | | | | |
| 8 | ,255 | 3,186 | 100,000 | | | | |

En la tabla, se observa que mediante la varianza total explicada existen 3 dimensiones ya que el porcentaje tiene que ser mayor a 50, por lo que se logra concluir que los ítems se proporcionan desde 3 dimensiones.

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO

Tabla 12

Índice de homogeneidad corregido: Cansancio Emocional

| Ítems | rite |
|--|------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo | .335 |
| 2.Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo | .347 |
| 3. Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. | .415 |
| 6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. | .081 |
| 8. Me siento agotado/a por mi trabajo. | .087 |
| 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo. | .560 |
| 14. Creo que estoy trabajando demasiado. | .520 |
| 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. | .397 |
| 20.Me siento acabado/a | .311 |

En la tabla 12 se observa que solo 6 ítems están dentro de los límites esperados de validez (mayores a .20), tal y como lo indica Kline (1993). Mientras que los ítems 6 son de .081 y el ítem 8 es de .087 que es menos del .20, es decir esta fuera de los límites normales de validez.

Tabla 13***Índice de homogeneidad corregido: Despersonalización***

| Ítems | ritc |
|--|------|
| 5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. | .129 |
| 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. | .688 |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente. | .397 |
| 15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. | .373 |
| 22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. | .284 |

En la tabla 13 se observa que solo 4 ítems están dentro de los límites normales de validez, siendo estos mayores a .20. Ya que obtuvieron una correlación ítem-dimensión mayor de .20, tal como lo indica (Kline, 1993). Mientras que el ítem 5 es de .129 que está por debajo de los límites.

Tabla 14***Índice de homogeneidad corregido: Realización Personal***

| Ítems | ritc |
|--|------|
| 4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. | .265 |
| 7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas. | .394 |
| 9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. | .636 |
| 12. Me siento muy activo/a. | .238 |
| 17. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio. | .506 |
| 18. Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas. | .333 |
| 19 .He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. | .409 |
| 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. | .637 |

En la tabla 14 se observa que todos los ítems están dentro de los límites normales de validez, siendo estos mayores a .20. Por lo que todos los ítems en esta dimensión se quedan y son válidos a la vez.

Tabla 15***Confiabilidad por consistencia interna: Alfa de Cronbach***

| | Alfa de Cronbach | N° de ítems |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Cansancio Emocional | .656 | 9 |
| Despersonalización | .615 | 5 |
| Realización Personal | .732 | 8 |

En la tabla 16 se observa que la confiabilidad de coeficiente del Alpha de Cronbach se encuentra dentro los límites normales permitidos, las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal, evidencian que el rango se considera .61 a .80 como alta. (Palella y Martins, 2012).

Tabla 16***Confiabilidad por consistencia interna: Omega***

| | Omega | N° ítems |
|--------------------------------|-------|----------|
| Dimensión Cansancio Emocional | .73 | 9 |
| Dimensión Despersonalización | .75 | 5 |
| Dimensión Realización Personal | .80 | 8 |

En la Tabla 18 se observa que en el coeficiente Omega las cargas factoriales de cada uno de los ítems por dimensión como son: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se encuentran con niveles mayores a .70 por lo que son altamente confiables, tal y como lo menciona (Palella y Martins, 2012).

Tabla 17***Análisis de Confiabilidad al eliminar ítems de la dimensión: Cansancio Emocional***

| | <i>Dimensión:</i> <i>Cansancio</i> <i>Emocional</i> | N° de ítems | <i>Dimensión:</i> <i>Cansancio</i> <i>Emocional</i> | N° ítems (adaptación) |
|-------|---|----------------|---|--------------------------|
| Alpha | .656 | 8 | .745 | 6 |
| Omega | .736 | 8 | .760 | 6 |

En la tabla 19 se evidencia que la confiabilidad aumenta en esta dimensión de cansancio emocional de forma favorable al eliminar los ítems 6 y 8 ya que tenían menos de .20 en la prueba de validez. Por lo tanto se encuentra dentro de los valores altos de confiabilidad.

Tabla 18***Análisis de Confiabilidad al eliminar ítem de la dimensión: Despersonalización***

| | <i>Dimensión:</i> <i>Despersona</i> <i>lización</i> | N° de ítems | <i>Dimensión:</i> <i>Despersonali</i> <i>zación</i> | N° ítems (adaptación) |
|-------|---|----------------|---|--------------------------|
| Alpha | .615 | 5 | .657 | 4 |
| Omega | .758 | 5 | .789 | 4 |

En la tabla 20 se evidencia que la confiabilidad aumenta de forma favorable en esta dimensión de despersonalización al eliminar el ítem 5 ya que este ítem tenía menos de .20 en la prueba de validez. Por lo tanto se encuentra dentro de los valores altos de confiabilidad al contar con más de .61.

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Colaborador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Maria Rosa Merino Rondan**, interna de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando un desarrollo de investigación sobre **Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center, Lima Cercado, 2018**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica: **Inventario de burnout de Maslach**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Maria Rosa Merino Rondan

ESTUDIANTE DE LA EP DE
PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Cristina Guzman con número de DNI: 7505943 acepto participar en la investigación **Propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center, Lima Cercado, 2018** de la señorita Maria Rosa Merino Rondan.


Firma

Matriz de consistencia

| TÍTULO | PROBLEMA | OBJETIVOS | METODO | INSTRUMENTO |
|--|---|--|---|---|
| Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center, Lima Cercado, 2018 | General | General | Tipo y diseño | Inventario de Burnout de Maslach adaptado por Nicolas Seisdedos (1997). |
| | ¿Cuáles son las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado, 2018? | Determinar las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado. | De tipo instrumental, diseño no experimental – transversal | |
| | | | Población - muestra | |
| | | Específicos | 1365 personas. (Trabajadores). | |
| | | O1: Determinar el índice de homogeneidad del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado. | Muestra = 300 | |
| | | O2: Determinar las comunalidades del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado. | Estadísticos | |
| | | O3: Determinar la validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado. | Índice de homogeneidad. | |
| | | O4: Determinar la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado. | Análisis factorial confirmatorio. | |
| | | O5: Identificar la confiabilidad de coeficiente del Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado. | Análisis factorial exploratorio: Kaiser-Meyer-Olkin (> 0,50) y Bartlett, (p <0,05). | |
| | | O6: Identificar la confiabilidad de coeficiente Omega del Inventario de Burnout de Maslach en en teleoperadores de ventas de empresas de contact center de Lima Cercado. | Análisis por Comunalidades Alpha de Cronbach. Coeficiente Omega. | |

CARTAS DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 04 de abril de 2018

CARTA N° 019- 2018/EP/PSI UCV LIMA-LN

Srta. / Sra.:

VARELA , LUCIANA

Jefa

SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU

Jr. Camana 678 - Cercado de Lima

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MERINO RONDAN, MARIA ROSA** estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"PROPIEDADES PSICOMETRICAS DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH EN TELEOPERADORES DE VENTAS DE DOS EMPRESAS DE CONTACT CENTER , LIMA CERCADO , 2018 "**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte



MSG/ALF

LIMA NORTE
LIMA ESTE
ATE
CALLAO

Av. Alfredo Mendíola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
Av. del Parque 640, Urb. Campo Rey, San Juan de Lurigancho. Tel.: (+511) 200 0030 Anx.: 2610
Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 04 de abril de 2018

CARTA N° 018- 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor:

CACEDA, RAMIRO

Jefe

KONECTA

Jr. Carabaya 933, piso 2 – Cercado de Lima

Presente

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **MERINO RONDAN, MARIA ROSA** estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"PROPIEDADES PSICOMETRICAS DEL INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH EN TELEOPERADORES DE VENTAS DE DOS EMPRESAS DE CONTACT CENTER, LIMA CERCADO, 2018"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mgtr. Melissa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

RECIBIDO

FECHA

HORA

MSG/ALF

LIMA NORTE
LIMA ESTE
ATE
CALLAO

Av. Alfredo Mendíola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho. Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510
Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2550

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Merino Rondon Maria Rosa
D.N.I. : 75514234
Domicilio : Sr. Daniel Alvarado Carrion 1513
Teléfono : Fijo : Móvil : 943444322
E-mail : maria.rosalrondon@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciado en Psicología

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Merino Rondon Maria Rosa

Título de la tesis:

Propiedades Psicométricas del Inventario de burnout de
Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de Contact Center por Genadiv

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

20/07/18

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 |
| | | Versión : 07 |
| | | Fecha : 23-03-2018 |
| | | Página : 1 de 1 |

Yo, Merino Rondan Maria Rosa
 identificado con DNI N° 75514234, egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 - Propiedades Psicométricas del Inventario de
Burnout de Maslach en teleoperadores de
ventas de dos empresas de Contact Center,
Lima Cercado, 2018
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



FIRMA

DNI: 75514234

FECHA: 20 de Julio del 2018


| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
| | | | | | |

PRINT DE TURNITIN

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=982470975&lang=es&u=1049370422&s=1

feedback studio Maria Merino DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS /0 2 de 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

² FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORA

MERINO RONDAN, María Rosa

ASESOR

Resumen de coincidencias

19 %

| | | |
|------------------------|----------------------------|------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe | 8 % |
| Fuente de Internet | | |
| 2 | Entregado a Universida... | 4 % |
| Trabajo del estudiante | | |
| 3 | idus.us.es | 3 % |
| Fuente de Internet | | |
| 4 | www.redalyc.org | 1 % |
| Fuente de Internet | | |
| 5 | repositorio.upeu.edu.pe | 1 % |
| Fuente de Internet | | |
| 6 | www.binasss.sa.cr | <1 % |
| Fuente de Internet | | |
| 7 | cientificas.uninorte.ed... | <1 % |
| Fuente de Internet | | |
| 8 | documents.mx | <1 % |
| Fuente de Internet | | |
| 9 | www.slideshare.net | <1 % |
| Fuente de Internet | | |

Página: 1 de 46 Número de palabras: 10175 Text-only Report High Resolution Activado

09:35 p.m. 19/07/2018

ACTA DE ORIGINALIDAD

| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo, Juan Walter Pomahuacre Carhuayal, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "Propiedades psicométricas del inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de dos empresas de contact center, Lima Cercado, 2018", del (de la) estudiante MERINO RONDAN, María Rosa, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 20 de julio de 2018


Firma

Juan Walter Pomahuacre Carhuayal

DNI: 41866762

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Viceministerio de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

AUTORIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

CONSULTA ACERCA DEL INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH

Recibidos



mí

Buenas tardes, deseo confirmar acerca de la aut...



libroamigo

para mí

8 may. [Ver detalles](#)



Estimada María Rosa

El test que consultas ya no se publica hace años. En su reemplazo TEA Ediciones a publicado el CESQT. Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

Atentamente

Carlos Bernabé



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Merino Rondan, Maria Rosa

INFORME TITULADO:

Propiedades psicométricas del Inventario de burnout de Maslach en teleoperadores de ventas de
dos empresas de contact center, Lima Cercado, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 08/08/2018

NOTA O MENCIÓN:

18


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL
DNI 32990613

